

## Servicio de préstamo centralizado en las bibliotecas de Medinaceli mediante reserva anticipada

Elvira González C.BIC (Madrid)

Como de todos es conocido en el edificio situado en la calle Duque de Medinaceli, en Madrid, se encuentran tres grandes bibliotecas del área de humanidades: la del Instituto de Historia, la del Instituto de Filología y la Biblioteca General.

En estas bibliotecas el Servicio de préstamo a los usuarios de sus centros es muy activo fundamentalmente en la consulta en sala y/o préstamo de documentos originales, algo más propio de bibliotecas de centros de humanidades, por las características de la información que necesitan y utilizan sus usuarios.

El servicio de préstamo de cada biblioteca atendía las solicitudes de fondos propios, hechas en los mostradores personalmente por cualquier usuario interno con estatus 01 (personal del CSIC) de estos centros (en la Biblioteca General al no ser biblioteca de instituto tienen como lectores de estatus 01 a investigadores, profesores, etc., que la biblioteca estima que sean considerados como tales).

Por otra parte si las solicitudes de Reservas se hacían a través del OPAC, tal y como están establecidas en los privilegios para cualquier usuario personal del CSIC con estatus 01 y 05 (Depósitos individuales) de lector, sólo les permitía la reserva de documentos de su propia biblioteca.

El servicio en las tres bibliotecas presentaba dificultades tanto para los usuarios que debían acudir a puestos de préstamo distintos y esperar en cada uno de ellos a la disponibilidad de los mismos, como para los bibliotecarios que no podían dar un servicio más ágil debido, tanto a la complicada situación de los depósitos, como a la cantidad de documentos que solicitaban a lo largo del día los usuarios. Los servicios no eran pues ni satisfactorios para los usuarios, ni ágiles ni cómodos para el personal de las bibliotecas.

Con el objetivo de mejorar esta situación se ha diseñado un modelo de Servicio de Préstamo centralizado para las tres bibliotecas, que se optimiza fomentando las solicitudes de Reservas desde el OPAC, y se han hecho las modificaciones necesarias en el Aleph para que el proceso sea controlado desde el sistema.

Para poner en marcha este nuevo Servicio de préstamo ha sido necesario:

En las bibliotecas:

- Establecer un punto único para el Servicio de Préstamo que recibe y tramita las solicitudes de los usuarios internos de estas tres bibliotecas de los fondos de cualquiera de ellas. Ello facilita la retirada, en un único mostrador y de una vez, de los documentos solicitados en el mismo día, no importa de cual de las tres bibliotecas sean.

Este punto centralizado de Préstamo para que sea además más eficaz ha de acompañarse de que las solicitudes sean hechas desde el OPAC, con ello se facilita el trabajo de los bibliotecarios y la atención a los usuarios.

Para ello el servicio dispone de un ordenador, y una impresora conectada a él, en el que está instalado el cliente Aleph, pero con ciertas modificaciones que le permiten recibir los slips (notificaciones), con las solicitudes de Reservas dirigidas a cualquiera de estas tres bibliotecas, prácticamente en el momento en que las realiza el usuario y las imprime directamente (en el resto de las bibliotecas de la red este procedimiento se ejecuta una vez al día).

Cuando están preparados los documentos el personal que atiende este servicio centralizado envía al usuario la carta de Reserva cumplimentada/no cumplimentada, para informarle bien de su recogida o espera (esto último, en el caso de que los documentos solicitados no estén en ese momento disponibles).

- Formar a los usuarios para que hagan sus solicitudes a través del OPAC, solicitudes tramitadas por este puesto centralizado, y que una vez los documentos estén preparados contacta con el usuario mediante el envío de la carta de Reserva cumplimentada/nocumplimentada, bien para su recogida o espera por no estar disponibles.

En el sistema:

- Hacer extensibles los privilegios de estos usuarios para la opción de Reservas a las tres bibliotecas, para que puedan reservar documentos de cualquiera de ellas, pero no de cualquier otra de la red (que deben solicitarse por Préstamo Interbibliotecario).

Para ello en los carnés de préstamo en la pestaña de Información local (pestaña en la que se indica que estatus y privilegios como usuario rigen para la biblioteca local, normalmente la propia de tu centro), se les ha abierto línea en las tres bibliotecas indicando el estatus de lector 01 que con los valores establecidos en el sistema les permite las reservas en las tres bibliotecas: General, Instituto de Historia y Filología. Este trabajo se ha hecho en batch en todos los carnés 01 de estas tres bibliotecas. La asignación a las tres bibliotecas deberá hacerse en cualquier carné de nuevo usuario interno que se abra en el sistema.

La situación respecto a las peticiones al resto de las bibliotecas de la red, establecida por los privilegios de la pestaña Información local en la línea Aleph Usuario Global, se mantiene como todos los demás usuarios.

El resto de los valores del carné se cumplimentan siguiendo las normas que rigen para todos los 01 de la Red.

- Hacer que los slips con las solicitudes de reservas de estos lectores hechas desde el OPAC y que lanza el sistema lleguen al correo del punto centralizado de préstamo, y no al de la biblioteca depositaria del documento solicitado.

Establecer en el sistema que el procedimiento informático que recoge y lanza estos slips, cuando sea de documentos de alguna de estas tres bibliotecas, esté corriendo permanentemente con lo que el punto centralizado de préstamo recibe y puede tramitar inmediatamente todas las reservas localizando el documento y reservándolo en el mostrador a la espera de su recogida por el usuario.

- Definir en el cliente instalado en el ordenador de este punto centralizado que cuando el bibliotecario informa a los usuarios que los documentos están ya disponibles para su recogida (o debe esperar a su disponibilidad), seleccione un formato de carta de Reserva cumplimentada/no cumplimentada, diseñada en el sistema para este servicio.

El servicio ha mejorado considerablemente, los usuarios hacen las solicitudes de los documentos de cualquiera de las tres bibliotecas desde su ordenador y sólo cuando el Servicio de préstamo centralizado los tenga preparados, les informará para que pasen a recogerlos.

El único control que ha de tener este punto centralizado es que como el procedimiento informático recoge todas las solicitudes hechas desde el OPAC de Reservas de documentos de las tres bibliotecas, toma en cuenta también las reservas hechas por usuarios externos (estatus 08 y usuarios o centros especiales sin bibliotecario, con privilegios para que puedan reservar de cualquier biblioteca), que son de Préstamo Interbibliotecario. En estos casos deben redireccionar estas solicitudes al servicio de Préstamo interbibliotecario de una de las tres bibliotecas que sea la depositaria del documento solicitado.

Esta no es una solución exclusiva para estas bibliotecas del Centro de Humanidades, sino que podría aplicarse a otras bibliotecas que vivan una situación similar.